

FORMATION SERVICE EN SALLE

TECHNIQUES ET REGLES DU METIER

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Connaître les techniques de service en salle
- Assurer une prestation de qualité et répondre efficacement aux attentes des clients

Dans le but de : Valoriser l'image de l'établissement

Public

- Toute personne qui exerce ou qui souhaite exercer le métier de serveur en restauration
- Toute entreprise qui souhaite former ses équipes aux techniques du service en salle

Prérequis

Aucun prérequis particulier.

Durée

16 heures de formation réparties sur 4 matinées / après-midi de 4 h.

Contenu

1 ^{ère} partie	Activités clefs et fonctions Mise en place
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Nettoyage des locaux et du matériel• Gestion des réservations• Préparation et valorisation de la salle• Hygiène corporelle et vestimentaire
Outils pédagogiques	Apports théoriques Exercices pratiques

2 ^{ème} partie	Accueil, prise de commande et déroulement du service
Contenu	Accueil <ul style="list-style-type: none">• L'arrivée du client• La prise en compte de ses besoins (craintes et attentes)• L'anticipation Prise de commande et suivi des tables <ul style="list-style-type: none">• Présentation, conseil et information• Chronologie de la commande• Collaboration avec l'équipe en salle et en cuisine• Techniques de service• Service des boissons (apéritifs, vins, digestifs, softs et boissons chaudes)• <i>Facultatif : notions de sommellerie</i>
Outils pédagogiques	- Apports théoriques

2^{ème} partie	Accueil, prise de commande et déroulement du service
	<ul style="list-style-type: none"> - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles

3^{ème} partie	Départ du client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement et présentation des additions • Encaissement • Débarrassage des tables et rangement
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles

4^{ème} partie	Capacités principales : Attitude et comportement
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de la hiérarchie interne • Relations avec les collègues • Qualités indispensables • <i>Facultatif : Gestion des conflits</i>
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles

4^{ème} partie	Capacités techniques et fonctionnelles
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Consignes d'hygiène et de sécurité • L'organisation : La clef pour garantir la qualité du service • Le client au centre de son activité • Gérer les imprévus et les temps morts • <i>Facultatif : Client VIP</i>
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : une des salles de DOCEO adaptée au nombre de participants
Avec l'expérience, le nombre idéal pour cette formation peut varier de 5 à 8 participants par session.
Un projecteur est utilisé durant la formation et les diapositives projetées sont distribuées et remises dans la pochette DOCEO offerte aux participants.
Les exercices et la progression pédagogique ont été travaillés et affinés avec de très nombreux polynésiens à Tahiti et dans les îles. Dans les îles, nous emportons un projecteur.

Evaluation – Attestation – Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.
Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.

Les PLUS DOCEO – organisme enregistré sous le numéro 000074 – agréé PCIE

- La formation est réalisée par un formateur professionnel de la restauration et ancien chef de partie.